

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KOPI KENANGAN DI PURWOKERTO
(Studi Pada Pelanggan Kopi Kenangan di Purwokerto)**



SKRIPSI

**NAJMUNA NURIN GHAISANI
1802010323**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
TAHUN 2025**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KOPI KENANGAN DI PURWOKERTO
(Studi Pada Pelanggan Kopi Kenangan di Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen S1

**NAJMUNA NURIN GHAISANI
1802010323**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
TAHUN 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KOPI KENANGAN DI PURWOKERTO
(Studi Pada Pelanggan Kopi Kenangan di Purwokerto)**



SKRIPSI

**NAJMUNA NURIN GHAISANI
1802010323**

Diterima dan Disetujui Oleh :
Pembimbing

Dr. Muchammad Agung Miftahuddin, S.E.,M.Si

NIK : 2160159

HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Najmuna Nurin Ghaisani
NIM : 1802010323
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Kenangan Di Purwokerto (Studi Pada Pelanggan Kopi Kenangan Di Purwokerto)**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. Muchammad Agung Miftahuddin, S.E.,M.Si ()

Anggota 1 : Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M ()

Anggota 2 : Restu Frida Utami, S.E.,M.Si ()


Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 13 Agustus 2025

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis




Prof. Dr. Ncean Tubastuvi, S.E.,M.Si
NIK. 216087

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Najmuna Nurin Ghaisani

NIM : 1802010323

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto,

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 13 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Najmuna Nurin Ghaisani

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Najmuna Nurin Ghaisani
NIM : 1802010323
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPI KENANGAN DI PURWOKERTO
(Studi Pada Pelanggan Kopi Kenangan Di Purwokerto)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedua/mengalihinformasikan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta
Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 13 Agustus 2025
Yang menyatakan,



Najmuna Nurin Ghaisani

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan. Maka, apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah sungguh-sungguh (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmu lah hendaknya kamu berharap.”

(Q.S. Al-Insyirah: 6-8)

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.” – Ridwan Kamil

“ Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya , berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya rayakan perasaan mu sebagai manusia ”

(Baskara Putra – Hindia)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada kedua orang yang sangat berjasa dan penting dalam kehidupan penulis :

Untuk kedua orangtua saya, Bapak Heri Susanto dan Ibu Susilowati (Alm.) tercinta, sebagai tanda sayang, bakti, hormat dan terima kasih yang tidak terhingga atas pengorbanan, kasih sayang, kerja keras, doa dan motivasi yang telah diberikan selama ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan untuk mamah saya tercinta (Alm.) semoga Allah SWT menempatkanmu di surga yang terindah, Aamiin.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Kenangan di Purwokerto (Studi Pada pelanggan Kopi Kenangan di Purwokerto)” dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

- (1) Dr. Jebul Suroso, S.Kp., M.Kep., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- (2) Prof. Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- (3) Drs. Suyoto, M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- (4) Dr. Muchammad Agung Miftahuddin, S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing dan dosen pembimbing akademik di masa perkuliahan saya yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, dukungan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
- (5) Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M selaku dosen penguji I yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan serta dukungan sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik
- (6) Restu Frida Utami, S.E.,M.Si selaku dosen penguji I yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan serta dukungan sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
- (7) Segenap Bapak/Ibu dosen prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan selama masa studi sehingga dapat digunakan dalam penyusunan skripsi serta untuk bekal hidup di kehidupan mendatang.

- (8) Segenap staff TU dan administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas bantuan selama masa studi.
- (9) Bapak/Ibu/Saudara yang telah bersedia menjadi responden dengan memberikan informasi yang dibutuhkan untuk penulis menyelesaikan skripsi.
- (10) Untuk kedua orang tua saat ini yang selalu memberikan motivasi semangat, bimbingan, materil, doa, dan kasih sayang sehingga penulis selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih untuk Bapak dan Ibu atas supportnya sehingga penulisan skripsi ini bisa selesai.
- (11) Untuk Alm. Mamah saya tercinta terimakasih sudah memberikan kasih sayang yang luar biasa dan membersamai penulis sampai 20 tahun lamanya, memang tidak lama tapi penulis bersyukur bisa merawat almarhum sampai akhir hayat.
- (12) Untuk Bu Arie yang sudah memberikan support dan semangat dalam penyusunan skripsi.
- (13) Untuk sahabat saya sejak di bangku SMA Fakhrani Noor Rizqy F.R yang sudah support dan membantu dalam penyelesaian skripsi, tempat berbagi cerita baik senang maupun sedih. Terima kasih sudah mau membantu dan menemani sampai saat ini.
- (14) Untuk teman-teman baby shark di masa awal perkuliahan Iis, Tasya, Cika, Febi, Firsanti, dan Ara yang memberikan motivasi semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga kalian sehat dan bahagia selalu.
- (15) Icha, Beta, Ceca, dan Mba Bil yang memberikan semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
- (16) Untuk teman-teman satu kelompok KKN Desa Gumingsir Banjarnegara, Vera, Annisa, Indri, Erma, Ana, Putri, Tina, Agista, Rama, dan Bagas yang sudah kompak selama KKN berlangsung.
- (17) Mba Intan yang selalu memberikan semangat dan menjadi tempat cerita penulis.
- (18) Iqbal yang memberikan dukungan semangat agar skripsi ini terselesaikan
- (19) Teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu. terima kasih atas kontribusi yang diberikan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kesediaan pembaca untuk memberikan kritik dan saran demi sempurnanya skripsi ini.

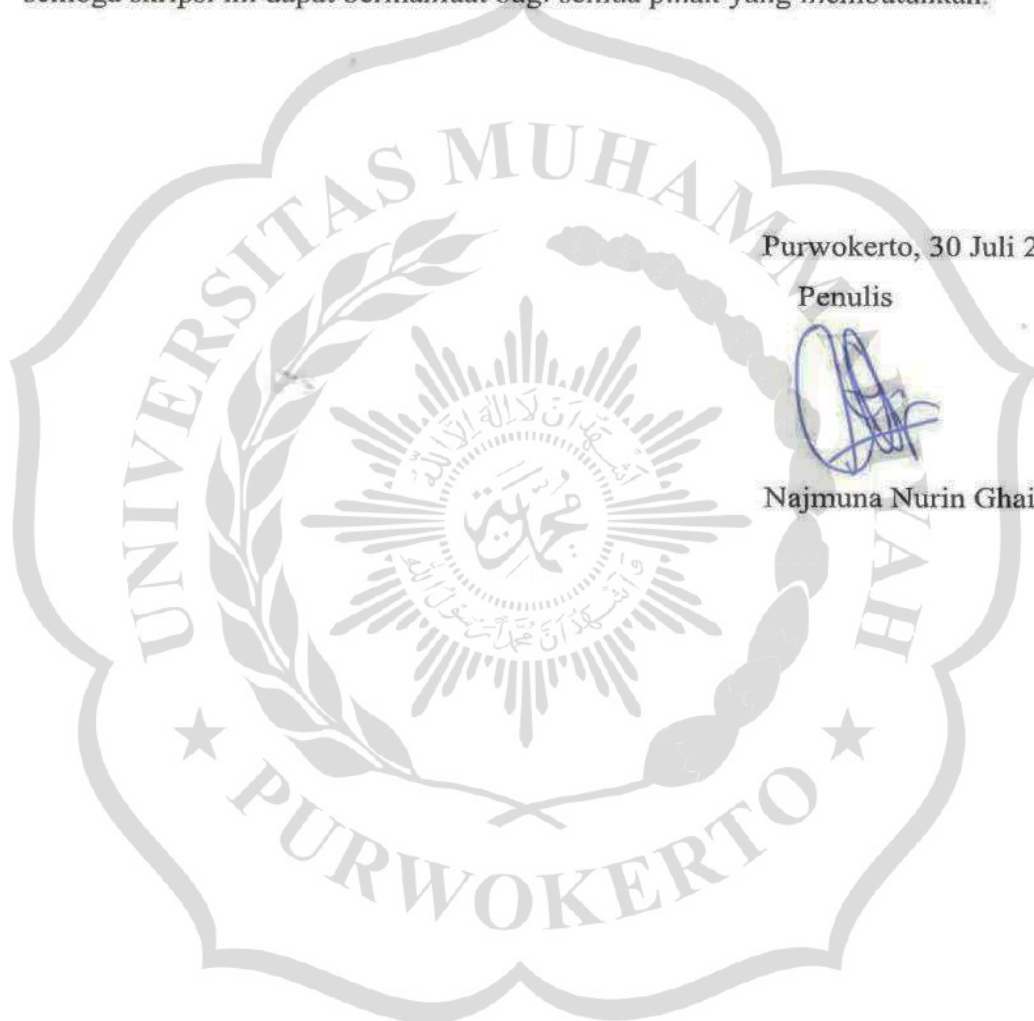
Penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya kepada pembaca seandainya terdapat kesalahan dalam skripsi ini dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Purwokerto, 30 Juli 2025

Penulis



Najmuna Nurin Ghaisani



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KOPI KENANGAN DI PURWOKERTO
(Studi Pada Pelanggan Kopi Kenangan di Purwokerto)**

Najmuna Nurin Ghaisani¹ , M. Agung Miftahuddin²
**Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

¹email : najmunanurin18@gmail.com, ²email : muchammadagungm@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan citra merek terhadap keputusan pembelian Kopi Kenangan Purwokerto. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik *purposive* sampling. Kriteria sampel yang digunakan yaitu pelanggan Kopi Kenangan berdomisili Purwokerto, sudah pernah melakukan pembelian di Kopi Kenangan dan berusia 17-60 tahun. Jumlah sampel sebanyak 109 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrumen, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, kualitas layanan, dan citra merek secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Sedangkan kualitas produk dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, namun kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : Kualitas produk, kualitas pelayanan, citra merek, keputusan pembelian

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE
QUALITY, AND BRAND IMAGE ON PURCHASING DECISIONS
OF KOPI KENANGAN IN PURWOKERTO***
(A Study on Kopi Kenangan Customers in Purwokerto)

Najmuna Nurin Ghaisani¹ , M. Agung Miftahuddin²
Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

¹email : najmunanurin18@gmail.com, ²email : muchammadagungm@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of product quality, service quality, and brand image on the purchasing decisions of Kopi Kenangan consumers in Purwokerto. A quantitative research approach was employed, utilizing purposive sampling. The sample criteria included individuals residing in Purwokerto, aged between 17 and 60 years, who have previously made a purchase at Kopi Kenangan. A total of 109 respondents were selected. Data were analyzed using instrument testing, descriptive statistics, classical assumption testing, multiple regression analysis, and hypothesis testing. The findings reveal that product quality, service quality, and brand image partially have a significant effect on purchasing decisions. Furthermore, product quality and brand image exert a positive and significant influence on purchasing decisions, whereas service quality has a negative and insignificant effect.

Keywords: *Product quality, service quality, brand image, purchasing decision*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTTO.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
1. Perilaku Konsumen	11
2. Keputusan Pembelian	13
3. Kualitas Produk	16
4. Kualitas Pelayanan	17
5. Citra Merek.....	19
B. Hasil Penelitian Terdahulu	20
C. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	27
D. Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian	31

B.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Sampel	31
1.	Populasi	31
2.	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	32
C.	Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	33
D.	Variabel Penelitian	34
1.	Variabel <i>Dependent</i> (Y).....	34
2.	Variabel <i>Independent</i> (X).....	34
E.	Definisi Operasional	35
F.	Metode Analisis Data	37
1.	Uji Instrumen.....	37
2.	Uji Asumsi Klasik	38
3.	Uji Regresi Linier Berganda.....	39
4.	Uji Kecocokan Model.....	40
5.	Uji Parsial (t test).....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		46
A.	Hasil Penelitian.....	46
1.	Gambaran Umum Perusahaan	46
2.	Gambaran Responden Penelitian	48
3.	Karakteristik Responden.....	49
4.	Analisis Deskriptif.....	54
5.	Uji Instrumen.....	60
6.	Uji Asumsi Klasik	62
7.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	65
8.	Uji Hipotesis	67
9.	Uji Kecocokan Model (Uji F).....	68
10.	Uji Parsial (Uji t)	69
B.	Pembahasan	72
BAB V PENUTUP		82
A.	Kesimpulan.....	82
B.	Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....		85
LAMPIRAN		88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Top Brand Index Sub Kategori Kedai Kopi tahun 2020-2022.....	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Jumlah Sampel	33
Tabel 3.2 Definsi Konsep, Operasional & Indikator.....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat.....	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	54
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan/Uang Saku.....	55
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Melakukan Pembelian Dan Mengonsumsi Kopi Kenangan	56
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif.....	57
Tabel 4.8 Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y)..	58
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X1).....	60
Tabel 4.10 Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Citra Merek (X2)	63
Tabel 4.11 Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Layanan (X3).....	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas.....	71
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas	73
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	74
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	76
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	77
Tabel 4.19 Hasil Uji Kecocokan Model (Uji F)	78
Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Konsumsi Kopi di Indonesia.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 3. 1 Kurva Uji F.....	42
Gambar 3. 2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	44
Gambar 3. 3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga	45
Gambar 3. 4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat.....	45
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot	75
Gambar 4. 2 Kurva Uji F.....	79
Gambar 4. 3 Kurva Uji Parsial Variabel Kualitas Produk (X_1) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	80
Gambar 4. 4 Kurva Uji Parsial Kualitas Layanan (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	81
Gambar 4. 5 Kurva Uji Parsial Citra Merek (X_3) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	94
Lampiran 2 : Data Responden.....	101
Lampiran 3 : Tabulasi Data	109
Lampiran 4 : Karakteristik Responden	120
Lampiran 5: Frekuensi Jawaban Responden	122
Lampiran 6 : Uji Statistik Deskriptif	128
Lampiran 7 : Uji Validitas	130
Lampiran 8 : Uji Reliabilitas	134
Lampiran 9 : Uji Asumsi Klasik	135
Lampiran 10 : Uji Regresi Linier Berganda	136
Lampiran 11 : Uji Kecocokan Model & Uji F	136
Lampiran 12 : Tabel r	137
Lampiran 13 : Tabel f	140
Lampiran 14 : Tabel t	142
Lampiran 15 : Surat Lolos Turnitin	145